

DETERMINA Fascicolo n. GU14/598559/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX XXXXXX XXXXXX - Iliad Italia S.p.A.****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXX XXXXXX XXXXXX, del 03/04/2023 acquisita con protocollo n. 0091572 del 03/04/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 3 aprile 2023, il sig. XXXX XXXX XXXX lamenta l’interruzione dei servizi sull’utenza mobile n. XXXXXX, allo stesso intestata, occorsa dal 6 febbraio 2023. In particolare, l’Utente afferma di avere contattato il servizio clienti dell’Operatore per segnalare l’accaduto e di avere ricevuto, come suggerimento per risolvere il problema, l’indicazione di sostituire la Sim. Nonostante la sostituzione della Sim, avvenuta due volte tramite l’acquisto di due nuove schede, i servizi rimanevano interrotti. L’istante lamenta anche di avere pagato l’offerta mobile per il mese di febbraio (€ 9,99 addebitati sul conto corrente), nonostante l’inutilizzabilità della Sim, e di non avere potuto cambiare gestore a causa dell’interruzione dei servizi ancora in corso (“viene inviato un codice OTP sul numero da migrare che, essendo non funzionante, non mi consente di proseguire con il processo di migrazione”). L’istante nega che l’interruzione sia stata causata da

una richiesta di recesso avvenuta in data 08/01/23. Alla luce di quanto lamentato, l'istante formula le seguenti richieste: 1) la riattivazione della linea mobile mantenendo il numero XXXXXX; 2) il rimborso di "tutti i costi sostenuti a seguito dell'interruzione ingiustificata del servizio, incluso l'acquisto e la successiva sospensione di SIM presso altro operatore dovuta al mancato processo di portabilità del numero"; 3) l'indennizzo "per la sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso", per "il malfunzionamento del servizio imputabile ad Iliad ed eventualmente per tutte le altre ipotesi applicabili". In replica alla memoria dell'Operatore, l'Utente precisa: - di non avere mai inserito a sistema la richiesta di recesso ("non è mai stata effettuata da me, né tanto meno ho effettuato i passaggi elencati per la procedura di recesso, tra cui la scelta del metodo di restituzione del credito residuo"); - che nessuna conferma della richiesta di recesso è stata fornita in alcun modo né vi è stata alcuna restituzione del credito residuo; - che solo accedendo alle registrazioni delle chiamate effettuate al servizio clienti sarebbe possibile provare che nemmeno Iliad avesse evidenza della richiesta di recesso; - che nonostante il recesso fosse stato esercitato in data 08/02/23, come sostenuto da Iliad, in data 17/02/23 sono stati addebitati sul conto corrente dell'istante € 9,99 per il rinnovo della promozione già in essere sull'utenza mobile XXXXXX; - che il provvedimento temporaneo emesso in relazione all'istanza GU5/590111/2023 è stato ottemperato, oltre il termine nello stesso indicato (21/03/23), atteso che la linea è stata resa nuovamente funzionante in data 25/04/23; - di avere sottoscritto, in data 08/01/23, l'offerta fibra+mobile (come dimostrano la "Mail di conferma cambio offerta", e quella di "Conferma vantaggio Fibra + Mobile", ricevute in data 08/01/23 rispettivamente alle ore 17:44 e 17:50): attività che logicamente contrasta con una volontà di recedere e dunque con quanto sostenuto dall'Operatore in merito all'inserimento della richiesta di recesso della linea mobile. Sulla base di quanto contestato, l'Utente così aggiorna le proprie richieste: risarcimento dei danni; rimborso delle SIM che il servizio tecnico mi ha portato a sostituire inutilmente e del mese di promozione addebitato a seguito dell'esercizio da parte di Iliad del recesso.

Con la memoria ritualmente depositata in data 29 maggio 2023, l'Operatore riferiva quanto segue: - in data 08/01/23 il Sig. XXXX, attivo in Iliad con l'utenza XXXXXXX dal 09/04/20, esercitava il diritto di recesso dal contratto tramite la procedura ad hoc presente nella propria Area Personale sul sito www.iliad.it, come risulta dalle schermate di gestione dei sistemi informatici Iliad; - tale procedura di disattivazione dell'utenza, attivabile via web, si compone di diversi passaggi attraverso cui l'utente esprime inequivocabilmente la volontà di recedere dal contratto. Ed in particolare: l'utente accede alla propria Area Personale con login e password e seleziona la sezione "LA MIA OFFERTA". A questo punto il cliente seleziona la voce "GESTIONE DEL CONTRATTO" ed è obbligato a selezionare manualmente "RECESSO" ed a cliccare poi su "SCEGLIERE LA MODALITÀ DI RIMBORSO". Come modalità di rimborso può inserire l'IBAN per avere un bonifico bancario oppure può chiedere l'accredito su un altro numero di telefono Iliad. Completata questa fase l'utente deve chiudere l'operazione confermando la scelta sul quadrante "DESIDERO PROCEDERE" e cliccare infine su "CONFERMO RECESSO DAL CONTRATTO"; - il ricorrente eseguiva la procedura in ogni sua fase portando a compimento la richiesta di interruzione del rapporto contrattuale; - a fronte della volontà di recesso così manifestata dall'utente, Iliad provvedeva tempestivamente ad evadere tutti gli incombeni tecnici per la chiusura della posizione contrattuale ed amministrativa dell'utenza, che veniva completata in data 08/02/23 con la disattivazione della stessa (non avendo richiesto il sig. XXXX la portabilità verso altro operatore); - l'asserita interruzione del servizio lamentata in istanza si sostanzia nell'espletamento da parte di Iliad della volontà del cliente di recedere dal rapporto contrattuale; - a seguito della successiva volontà espressa dal Sig. XXXX di riattivare nuovamente l'utenza XXXXXX, il Servizio Clienti Iliad ha tempestivamente prestato supporto al ricorrente provvedendo, anche in adempimento del ricorso GU5/590111/2023, alla riattivazione dell'utenza su rete Iliad in data 25/04/23; - l'utente ha poi chiesto la migrazione dell'utenza verso Vodafone; - nessuna responsabilità è ascrivibile a Iliad Italia S.p.A. avendo la stessa sempre agito correttamente nei confronti del proprio cliente e nessuna richiesta indennitaria potrà pertanto ritenersi fondata. Sulla base di quanto riferito, Iliad insiste per il rigetto integrale di tutte le richieste avanzate dalla parte istante.

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. In via preliminare, si evidenzia che contestualmente all'istanza di conciliazione, in data 27 febbraio 2023 era stata presentata istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo n. GU5/590111/2023. Nell'ambito di tale procedura – conclusasi con l'emissione del provvedimento temporaneo e la successiva la riattivazione dell'utenza mobile in data 25 aprile 2023 – l'Operatore già aveva anticipato quanto poi dedotto nella memoria del 29 maggio 2023,

precisando che: - “da verifiche eseguite sulla numerazione XXXXXXXX risulta che, in seguito alla richiesta di cambio offerta eseguita in data 08/01/2023 sia stato eseguito dopo pochi minuti, dall’Area Personale, il recesso dell’utenza. Il recesso per legge si completa nell’arco di 30 giorni, ed è diventato attivo il giorno 08/02/2023”; - tale richiesta di recesso non risultava annullata e non era in alcun modo ricollegabile alla richiesta di recesso della linea fissa avente numero XXXXXXXX, presentata dall’Utente in data 20/01/2023. In replica alle precisazioni dell’Operatore, l’utente: - affermava di non avere mai completato la procedura di recesso, ma di averla annullata in corso d’opera; - sosteneva che il recesso cui si riferiva Iliad fosse relativo all’ID utente XXXXXXXX e riguardasse una richiesta di attivazione di linea fissa; - evidenziava, inoltre, che in data 17/02/2023 gli erano stati addebitati 9,99€ per il rinnovo della promozione attiva sul numero XXXXXXXX. Ciò premesso, le richieste dell’istante risultano meritevoli di accoglimento soltanto parziale. Con riferimento alla richiesta sub 1), di riattivazione della linea mobile XXXXXXXX, risulta cessata la materia del contendere, stante l’intervenuta riattivazione dell’utenza in data 25 aprile 2023. Con riferimento alla richiesta sub 3) di indennizzo “per la sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso” (nonché per “il malfunzionamento del servizio imputabile ad Iliad ed eventualmente per tutte le altre ipotesi applicabili”) la stessa può essere accolta soltanto parzialmente. Va rilevato innanzi tutto che la presenza “a sistema” di una richiesta di recesso dell’utenza mobile n. XXXXXXXX è una circostanza pacifica e non oggetto di contestazione. E a tale richiesta Iliad risulta avere dato corso nei termini previsti dalla normativa vigente. Non può dirsi dunque accertata l’illegittimità della condotta dell’Operatore in relazione alla disattivazione dell’utenza occorsa tra il 6 e l’8 febbraio 2023. Ciò nonostante, si ritiene possibile affermare la responsabilità di Iliad in relazione al ritardo nella riattivazione dell’utenza n. XXXXXXXX: va infatti sottolineato che, nonostante il provvedimento temporaneo emesso da questo Corecom avesse imposto che i servizi sull’utenza cessata venissero riattivati entro il 21 marzo 2023, l’Operatore ha provveduto ad ottemperarvi soltanto il 25 aprile 2023, dunque con 35 giorni di ritardo. Pertanto, si ritiene che l’utente abbia diritto a un indennizzo ai sensi degli artt. 6, comma 1 e 13, comma 7 del c.c. Regolamento sugli Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS (e ss. mm. e ii.), da calcolarsi moltiplicando il parametro giornaliero di € 6,00 per i 35 giorni di interruzione, per complessivi € 210,00. Quanto alla richiesta di rimborso di cui al punto sub 2), la stessa può essere accolta seppure nei limiti di cui qui di seguito si dirà. Va innanzi tutto rilevato che l’Operatore non ha contestato quanto riferito dall’utente in merito alla sostituzione della Sim quale soluzione suggerita da Iliad per fare fronte al disservizio dallo stesso lamentato. Dunque, in base al principio di non contestazione di cui all’art. 115 c.p.c. quanto dedotto dal sig. XXXX può essere posto a fondamento della decisione. Ciò rilevato, appare evidente che l’Operatore, a fronte della segnalata interruzione del servizio, non ha fornito all’Utente le corrette informazioni in ordine al disservizio, inducendolo a sopportare dei costi inutilmente. Considerato che in atti vi è la prova del pagamento di complessivi € 19,98 relativo alle due Sim Iliad acquistate dal sig. XXXX (al costo di € 9,99 ciascuna), su suggerimento dell’Operatore, si ritiene equo stabilire il rimborso di tale somma in favore dell’istante. Quanto alla richiesta di rimborso del costo applicato per l’offerta sottoscritta, la stessa non può essere accolta. Invero, da un lato non vi è prova dell’asserito addebito di € 9,99 sul conto corrente dell’Utente, e, dall’altro lato, lo stesso sig. XXXX produce un documento dal quale risulta che l’Operatore, in data 13 febbraio 2023, ha disposto in favore dell’Utente un “indennizzo” di € 9,99 sotto forma di bonus traffico (incrementando, cioè, il credito residuo).

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell’istanza del 03/04/2023, è tenuta a : 1) corrispondere in favore dell’istante l’importo di € 210,00 (duecentodieci/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo; 2) corrispondere in favore dell’istante l’importo di € 19,98 (diciannove/98) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo. La società Iliad S.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Saini